



CONTEXTE

L'accueil physique direct des patients ou des familles à l'hôpital, en situation d'urgence ou non, peut confronter les agents hospitaliers à des situations de communication qui sont souvent sources de stress pour eux. Ce module de formation est un moyen pour accompagner les agents dans la gestion de ces situations et/ou leur permettre de renforcer leurs compétences dans l'accueil direct et la communication en situation difficile, notamment face à l'agressivité potentielle de certains usagers dans des situations d'angoisse, à l'enregistrement aux urgences...

Objectifs :

Acquérir ou consolider des connaissances sur la communication en situation d'accueil.

Développer des attitudes adaptées aux situations difficiles rencontrées à l'accueil général ou à l'accueil d'urgence des patients et de leurs familles.

Maîtriser des outils de la gestion du stress inhérent à ce type de communication.

Modalités pédagogiques :

Méthode participative basée sur de l'analyse réflexive issue du vécu professionnel des participants.

Apports théoriques et mises en situation.

Suivi individuel des participants.



Durée :

2 jours consécutifs

7 heures par jour, soit 14 heures de formation au total



Lieux

Formation possible en inter comme en intra



Public visé

Toutes catégories d'agents hospitaliers



Tarifs

Sur devis uniquement



Délais d'accès

3 semaines minimum, hors délai inhérent aux démarches administratives indépendantes de NOVE Concept



Accessibilité aux personnes en situations de handicap

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap : locaux et adaptation des moyens de la prestation

Modalités d'évaluation :

En fin de session, une évaluation des acquis des connaissances sera effectuée auprès des participants sous la forme d'un quizz proposé par le formateur.

A l'issue du module, un questionnaire d'évaluation « à chaud » accessible via internet sera proposé aux participants. Six mois après la formation, une évaluation sera réalisée en direct avec le responsable formation de l'établissement (ou de l'entreprise).

Prérequis :

Être agent d'accueil en milieu hospitalier

8 à 12 participants